

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati, 2007, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, Universitas Kristen Petra.
- Basar, Adhy dan Ismady Ihsan, 2009, Kondisi Perbankan 2009 dan Prospek 2010” *Economic Review*, No. 218, Diakses tanggal 10 Juni 2010 dari berita Ekonomi.
- Diah Dharmayanti, 2006, *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah, (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*, Universitas Kristen Petra.
- Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, BP : Undip: Semarang.
- Ghozali, Imam, 2006, *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*, BP. UNDIP, Semarang.
- Hurriyati, 2005, *Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Husein Umar, 2005, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Prengallindo, Jakarta.
- Kusmayadi, Tatang, 2007, *Pengaruh Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*, STIE STAN Indonesia mandiri, Jepara.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Syafruddin Chan, 2003, *Relationship Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Service, Quality, Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.
- Wijaya, Serly dan Thio, Sienny, 2006, *Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Yulisa Gardenia, 2008, *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank*, Universitas Gunadarma.